



Dienstleistungscharta Carta dei Servizi

VION

Vinschgauer Energie Konsortium Genossenschaft (VEK)

Consorzio Energetico Val Venosta Società Cooperativa

INHALTSVERZEICHNIS / INDICE

1. Prämisse / Premessa	3
2. Über uns / Su di noi	3
3. Grundlegende Prinzipien / Principi fondamentali	4
4. Dienstleistungen / Servizi	6
5. Servicequalität / Qualità del servizio	7
6. Rechnungslegung, Zahlungsmöglichkeiten, Rückerstattungen und Rücktritt / Fatturazione, modalità di pagamento, rimborsi e recesso	10
7. Störungsmeldungen und Beschwerden / Segnalazione guasti e reclami	12
8. Mitteilungen an die Kunden / Informazioni ai clienti	13
9. Kundendienst / Assistenza clienti	14
10. Schlichtung / Conciliazione	14
11. Rücktritt / Recesso	15
12. SCHADENERSATZ / Indennizzi	15
13. Erhebung der Kundenzufriedenheit / Valutazione del grado di soddisfazione del cliente	16
14. Parental Control	16
15. Datenschutz / Tutela della Privacy	17
16. Veröffentlichung der Charta / Pubblicazione della Carta dei Servizi	17
Anlage / Allegato „A“ Qualitätsziele 2026 für den Internetzugang an festen Standorten / Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2026	18
ANLAGE / Allegato „B“ Qualitätsziele 2026 für die telefonische Kontaktaufnahme (CALL CENTER) / Obiettivi di qualità dei servizi telefonici (call center) per l'anno 2026	20

1. PRÄMISSE / PREMESSA

Die Dienstleistungscharta der unter dem Markennamen VION tätigen Vinschgauer Energie Konsortium Genossenschaft („VEK“), im folgenden Text „VION“ genannt, erläutert die Prinzipien und Qualitätsparameter der angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit („Dienstleistung“), vorbehaltlich der Gültigkeit der spezifischen Vertragsbestimmungen.

Die Dienstleistungscharta wurde unter Einhaltung der in der Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27. Januar 1994, „Principi sull'erogazione dei servizi pubblici“ (Grundsätze über die Erbringung von öffentlichen Dienstleistungen), und der Beschlüsse der Regulierungs-/Aufsichtsbehörde für Kommunikation („Behörde“) Nr. 179/03/CSP, Nr. 131/06/CSP, Nr. 244/08/CSP und Nr. 79/09/CSP enthaltenen allgemeinen Grundsätze verfasst. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Kunden entsprechen den Grundsätzen und Kriterien der vorliegenden Dienstleistungscharta. In den Erläuterungen zu den Dienstleistungen sind sämtliche notwendigen Zusätze und Spezifikationen/Merkmale der einzelnen Dienstleistungen enthalten.

Die Dienstcharta kann über die Webseite www.vion.bz.it abgerufen werden.

La Carta dei Servizi del Consorzio Energetico Val Venosta, di seguito "VION", descrive i principi e i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "servizio"), fermo restando le specifiche disposizioni previste contrattualmente.

La Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("Autorità") n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi e ai criteri della presente Carta dei Servizi dei Servizi. Nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie/peculiari per ciascun servizio.

La Carta dei Servizi è raggiungibile sul sito web www.vion.bz.it.

2. ÜBER UNS / SU DI NOI

Das VEK mit Rechts-, Führungs- und Verwaltungssitz in Glurns (BZ) ist eine lokale Genossenschaft mit Haupttätigkeit im Bereich der Energieversorgung.

Weitere Informationen finden Sie unter www.vek.bz.it sowie unter www.vion.bz.it. Unter anderem bietet das VEK auch Telekommunikationsdienste auf lokaler Ebene an.

VION hat von den zuständigen Behörden die notwendigen Ermächtigungen für die Erbringung von öffentlichen Kommunikationsleistungen erhalten und können somit:

Il Consorzio Energetico Val Venosta con sede legale e operativa a Glorenza (BZ) è una cooperativa che opera principalmente nell'ambito della fornitura di energia elettrica.

Ulteriori informazioni sono accessibili al sito www.vion.bz.it. Oltre ai servizi energetici VION offre anche servizi di telecomunicazioni a livello locale.

VION ha ottenuto dalle Autorità competenti l'Autorizzazione Generale per la fornitura di servizi di comunicazione pubbliche ed è autorizzata a:

- ISP-Dienstleistungen (Internet Service Provider)
- Internet-Telefonie Voip (Reseller)

anbieten.

VION ist im Register der Kommunikationsanbieter (RKA) eingetragen: Nr. 33780

Kontaktdaten

Für Informationen jeglicher Art, Meldungen betreffend Verstöße gegen die Grundsätze und Standards der vorliegenden Dienstleistungscharta und im Allgemeinen für den Kundendienst können sich die Kunden an folgende Kontaktadressen wenden:

- VION | Vinschgauer Energie Konsortium Genossenschaft, Kasernenstraße 1, 39020 Glurns (BZ), Italien
- Telefon: +39 0473 057300
- E-Mail: info@vion.bz.it und PEC: vion@mypec.eu

Öffnungszeiten Büro (Glurns)

- Montag – Freitag 09:00 – 12:00 Uhr
- Donnerstag: 14:00 – 17:00 Uhr

Unser technischer Support ist auch außerhalb dieser Öffnungszeiten über die Bereitschaftsnummer 0473 057 301 erreichbar.

- offrire servizi di Internet Service Provider (ISP)
- Telefonie Voip (rivendita traffico)

VION è iscritto al Registro degli operatori di comunicazione (ROC): N. 33780

Contatti

Per chiedere ogni tipo di informazione, segnalare violazioni dei principi e degli standard della presente Carta dei Servizi, nonché, in genere, per assicurare i servizi di assistenza, il Cliente ha a disposizione le seguenti possibilità di contatto:

- VION | Consorzio Energetico Val Venosta Coop., Via Caserma 1, 39020 Glorenza (BZ), Italia
- Telefono: +39 0473 057300
- Fax: +39 0473 057303
- E-mail: info@vion.bz.it e PEC: vion@mypec.eu

Orari di apertura ufficio (Glorenza)

- lunedì – venerdì ore 09:00 – 12:00
- giovedì: ore 14:00 – 17:00

Il servizio di assistenza tecnica è attivo anche al di fuori di questi orari attraverso il numero di reperibilità 0473 057 301.

3. GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN / PRINCIPI FONDAMENTALI

Die Bereitstellung von Dienstleistungen durch VION erfolgt unter Einhaltung der Prinzipien der Gleichheit und Unparteilichkeit bei Gewährleistung eines kontinuierlichen Dienstes unter Miteinbeziehung der Kunden zur Steigerung der Wirksamkeit und Effizienz des Dienstleistungsangebots.

Unparteilichkeit

Die Erbringung eines Dienstes durch VION erfolgt nach den Prinzipien der Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit, um zu gewährleisten, dass alle Kunden dieselbe Behandlung zu gleichen Bedingungen erhalten. In diesem Sinne interpretieren und

L'erogazione dei servizi da parte di VION avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

Imparzialità

La fornitura del servizio da parte di VION si ispira ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, VION interpreta e applica le singole

wendet VION die einzelnen Klauseln der allgemeinen und spezifischen Vertragsbedingungen für die Dienstleistungen unter Einhaltung der sektorenspezifischen Normen an.

Kontinuität

VION verpflichten sich die Dienste über die gesamte Vertragsdauer, vorbehaltlich unvorhergesehener Ereignisse höherer Gewalt, kontinuierlich und unterbrechungsfrei zu erbringen. Eventuelle Unterbrechungen oder Störungen der Dienste aufgrund von Wartungsarbeiten beschränken sich ausschließlich auf die technisch notwendigen Durchführungszeiten. Die Kunden werden von VION im Voraus über Wartungsarbeiten informiert, falls diese eine vollständige oder teilweise Unterbrechung der Dienste bewirken könnten.

Einbeziehung des Kunden

Jeder Kunde kann, einzeln oder mittels Vereinigungen, Verbesserungsvorschläge für die Erbringung der Dienste oder die Kundenbeziehungen ausarbeiten und vorbringen. Die Mitteilungen und Vorschläge werden von VION bearbeitet und beantwortet.

Umgang mit dem Kunden

VION verpflichtet sich zum korrekten und höflichen Umgang mit den Kunden und sorgen für die entsprechende Unterweisung des eigenen Personals. Die Mitarbeiter von VION müssen beim persönlichen sowie auch beim telefonischen Kontakt mit den Kunden namentlich vorstellen.

Wirksamkeit und Effizienz

VION strebt nach einer stetigen Effizienzsteigerung der erbrachten Leistungen und setzen in diesem Sinne die jeweils geeignetsten technologischen, organisatorischen und verfahrenstechnischen Lösungen ein.

Information, Transparenz und Wahlfreiheit

VION verpflichtet sich zur maximalen Transparenz und Vollständigkeit bei der Verbreitung aller Informationen betreffend die technisch-wirtschaftlichen und vertraglichen Bedingungen für die angebotenen

clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore.

Continuità

VION si impegna a offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvi eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per attività di manutenzione saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. VION informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete o parziali del servizio.

Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente considerate e riscontrate da VION.

Cortesia

VION si impegna a usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti VION sono tenuti a indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed efficacia

VION persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali a tale scopo.

Informativa, trasparenza e diritto di scelta

VION si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico-economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni

Dienstleistungen. Um dem Kunden eine freie Wahl zu ermöglichen, werden der Vertrag für die Erbringung der Dienstleistungen und sämtliche eventuell vorhandenen Anlagen anhand einfacher und klarer Verfahren zugänglich gemacht.

4. DIENSTLEISTUNGEN / SERVIZI

VION bietet den mit FTTH erschlossenen Immobilien folgende (IP-basierte) Dienstleistungen an:

- **INTERNET:** Direkter Internetzugang – verbindet den Kunden mit dem öffentlichen Internet (globale Internetkonnektivität und Vernetzung mit Drittanbietern) ohne eigene Zusatzdienste wie *E-Mail*, *Webspace*, usw.

Der Übergabepunkt des Dienstes befindet sich im Umkreis von einem Meter von der Glasfaserabschlussbox, welche in der Regel im Heizraum installiert ist. Der Kunde muss auf eigene Kosten sämtliche Installationsarbeiten (elektrischer und anderer Art) vornehmen lassen und den notwendigen Platz als auch die Stromversorgung für die notwendigen Geräte bereitstellen. Die entsprechenden Arbeiten müssen fachgerecht und in Übereinstimmung mit den geltenden Bestimmungen vorgenommen werden.

Der Dienst wird in den von VION abgedeckten Gemeinden, welche unter www.vion.bz.it veröffentlicht werden, erbracht. Funklösungen sind grundsätzlich nur für Liegenschaften möglich, welche aus technischen, wirtschaftlichen oder sonstigen Gründen nicht mit Glasfaserkabel angeschlossen werden können.

Es kann auch für Liegenschaften, die sich außerhalb des besagten Gebietes befinden, um die Erbringung der hier besprochenen Dienstleistungen angesucht werden. Die Annahme des Gesuches unterliegt jedoch dem Einvernehmen über die technische und wirtschaftliche Projektumsetzung und den entsprechenden Kostenvoranschlag, auf der Basis einer positiven Machbarkeitsbewertung seitens VION.

seu eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici e chiare.

VION offre i seguenti servizi (basati su tecnologia IP) nell'area allacciata alla rete FTTH:

- **INTERNET:** accesso diretto a Internet – servizio che collega il cliente alla rete internet pubblica fornendola connettività internet/interconnessione globale con Operatori terzi senza offerta di servizi aggiuntivi come e-mail, spazio web, ecc.

Il punto di consegna del servizio presso il cliente si trova nell'arco di un metro dalla borchia di terminazione della fibra ottica, normalmente situata nel vano caldaia. Il cliente è tenuto a predisporre, a suo carico, tutte le installazioni (elettriche e di altro tipo), nonché lo spazio e l'energia elettrica per l'esercizio delle apparecchiature che servono per poter erogare il servizio. I relativi lavori dovranno essere eseguiti a regola d'arte e in conformità alla normativa vigente.

Il servizio viene erogato nei comuni coperti, che sono accessibili al sito internet www.vion.bz.it. Soluzioni via radio sono in linea di principio limitate a immobili non allacciabili con fibra ottica per motivi tecnici, economici o altri.

Sarà tuttavia possibile fare una domanda di collegamento al servizio oggetto della presente Carta dei Servizi per gli immobili che si trovassero al di fuori dell'area di copertura della rete dopo una verifica di fattibilità rilasciata con esito positivo da VION, nonché di un progetto tecnico e preventivo economico condiviso dalle parti.

5. SERVICEQUALITÄT / QUALITÀ DEL SERVIZIO

VION verfolgt das Ziel, eine qualitativ hochwertige Dienstleistung anzubieten. Um Qualitätsparameter angemessen prüfen zu können, verwenden die VION-für den angebotenen Dienst „Internet“ die Qualitätsindikatoren, die den Bestimmungen und Messmethoden des „Kodex für elektronische Kommunikation“ (*Codice delle Comunicazioni elettroniche*) entsprechen. Für jedes Kalenderjahr aktualisiert VION diese Standards in Anlehnung an die im Vorjahr erreichten Ergebnisse.

Bei der Verfolgung dieser Ziele wird den Vorschlägen der Kunden und den Ergebnissen periodischer Kontrollen Rechnung getragen. In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Behörde veröffentlicht VION auf der Webseite www.vion.bz.it die Qualitätsindikatoren sowie halbjährliche und jährliche Berichte über die effektiv erreichten Ergebnisse pro Qualitätsindikator. Die Definition der einzelnen Indikatoren erfolgt nach den Vorgaben der Behörde welche in den Beschlüssen 131/06/CSP und 244/08/CSP festgelegt sind. Ausgenommen davon sind Verzögerungen, welche nicht von VION beeinflusst werden können oder nicht im Zuständigkeitsbereich von VION liegen. Weiters halten sich VION im Rahmen der Kontaktaufnahme zur Unterbreitung von Vertragsvorschlägen und Kundenbetreuung mittels *Call Center* an die Vorgaben des Beschlusses Nr. 79/09/CSP der Behörde.

In Bezug auf obigen Absatz verpflichtet sich VION:

- Zur Aktivierung aller angebotenen Dienstleistungen, wobei gemeinsam mit dem Kunden Art und Zeitraum festgelegt werden
- Zur Bereitstellung eines Telefondienstes zur Störungsmeldung
- Zur Bereitstellung eines kontinuierlichen Dienstes sowie zur raschen Beseitigung von eventuellen Fehlfunktionen
- Zur Bereitstellung sämtlicher Rechnungen und aller erforderlichen Informationen in elektronischer, oder, auf Anfrage auch in gedruckter Form

VION considera la qualità del servizio uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, VION adotta per il servizio di accesso ad Internet degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, VION definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente.

Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. VION, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità, pubblica sul sito web www.vion.bz.it gli Indicatori di qualità, i resoconti semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità. Per la definizione di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP dell'Autorità nelle quali si precisa che, sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di VION ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza di VION. Inoltre, VION, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, tramite Call Center, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera n. 79/09/CSP dell'Autorità.

In riferimento al comma precedente VION si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti definendo con il Cliente tempi e modalità;
- mettere a disposizione un servizio telefonico per segnalare i guasti;
- fornire un servizio continuativo e intervenire tempestivamente a eliminare eventuali disservizi;
- rendere disponibile la fattura in formato elettronico o su richiesta anche cartaceo insieme alle informazioni necessarie;
- comunicare tempestivamente attraverso i canali più opportuni ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche dell'offerta;

- Zur rechtzeitigen Mitteilung jeglicher Änderung der technischen und wirtschaftlichen Vertragsbedingungen auf geeignetem Wege
- Zur schriftlichen Beantwortung aller Beschwerdefälle, die nicht telefonisch gelöst werden konnten
- Zur kostenlosen Bereitstellung von Verfahren zur gütlichen Schlichtung von Kundenbeschwerden
- Zur Bereitstellung aller nützlichen Informationen betreffend die Merkmale und die Erbringung der Dienstleistungen
- Zur Zuerkennung, auf Anfrage, von Schadensersatz bei direkt VION anzulastenden Ausfällen und/oder Nichterfüllungen der Vertragspflichten.
- fornire una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami;
- dare tutte le informazioni utili relative alle caratteristiche e prestazioni dei servizi;
- riconoscere, su richiesta, un indennizzo per disservizi e/o inadempimenti contrattuali direttamente imputabili a VION.

5.1 Qualitätsparameter für Internetzugang an festen Standorten // Parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Del. 131/06/CSP)

VION verpflichtet sich zur Gewährleistung der gesetzlich vorgesehenen Qualitätsparameter (Netzverlustgrad lt. MD vom 6. April 1990 zur Nationalen Regelung der Telekommunikation – „Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni“ –, Anhang 8, Art. 8.1.2, und folgender Abänderungen) und ermittelt Jahr für Jahr die einzuhaltenden Qualitätsstandards für die Erbringung der eigenen Dienstleistungen. Diese werden den Kunden gemeinsam mit den erzielten Ergebnissen mitgeteilt. Die entsprechenden Werte sind in der Anlage „A“ der vorliegenden Dienstleistungsscharta angegeben und werden nachstehend zusammenfassend erläutert:

- **Aktivierungszeiten der Dienstleistungen** : Notwendiger Zeitraum für die Aktivierung des im Abschnitt „Dienstleistungen“ erwähnten Zugangsdienstes mittels Glasfaserkabel ohne die Verwendung von Telefonleitungen anderer Anbieter. Mit Ausnahme besonderer technischer Schwierigkeiten oder objektiver Hinderungsgründe, die nicht VION zuzuschreiben sind, werden die Internetdienste an festen Standorten unter Einhaltung der von den Qualitätsindikatoren festgelegten Standardzeiten eingerichtet.

VION si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (D.M. 6 aprile 1990, “Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni” All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete, e successive modifiche) ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I valori monitorati sono dettagliatamente indicati nell'allegato “A” alla presente Carta dei Servizi e qui di seguito brevemente descritti:

- **Tempi di attivazione dei servizi**: è il tempo necessario per attivare il servizio di accesso in fibra ottica che si trova nell'area specificata nella sezione “Servizi”, senza nessun appoggio a linee telefoniche di altri operatori. Fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi ad essa non imputabili, attiva in genere i servizi Internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati negli indicatori di qualità. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, VION si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo;

Im Falle von Verzögerungen, die auf den Kunden selbst, Dritte oder höhere Gewalt zurückzuführen sind, teilt VION den Kunden den Grund der Verzögerung mit.

- **Fehlerquote**: Entspricht der Anzahl der Ausfälle, die nicht von Drittanbietern abhängen. Der Index berechnet sich aus dem Verhältnis der effektiven Anzahl von Störungsmeldungen durch die Kunden im Beobachtungszeitraum sowie der durchschnittlichen monatlichen Anzahl der im selben Zeitraum erhobenen aktiven Internetanschlüsse.
- **Reparaturzeiten bei Ausfällen oder Störung**: Zeitintervall zwischen der Meldung von Anomalien oder Fehlfunktionen und deren Behebung.
- **Zeit für die Anrufentgegennahme beim Help Desk**: Die vorgesehenen Zeiträume bzw. die vorgegebenen Zeitintervalle zwischen der korrekten Durchwahl zum Help Desk und der Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson. Siehe hierzu auch die Qualitätsparameter betreffend den Telefonservice (Beschl. 79/09/CSP).
- **Beanstandete Belastungen**: Der Anteil schriftlich (oder in anderer anerkannter Form) rückverfolgbarer eingegangener Beschwerden im Verhältnis zur Anzahl der im selben Zeitraum ausgestellten Rechnungen.
- **Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso**: indica i guasti non dipendenti da operatori terzi. Esso è definito come il rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo;
- **Tempi di riparazione dei malfunzionamenti**: esprime l'intervallo fra la segnalazione di anomalie o di malfunzionamento fino al ripristino dei servizi;
- **Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza**: indica i tempi previsti, ossia gli obiettivi di tempo prefissati, dell'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui al Cliente risponde un operatore umano. Al riguardo vedi anche quanto precisato nei parametri di qualità relativi ai servizi telefonici di contatto (Del. 79/09/CSP).
- **Addebiti contestati**: rappresenta la percentuale relativa alle contestazioni tracciabili pervenute in forma scritta (o in altra forma riconosciuta) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

5.2 Qualitätsparameter für telefonische Kontaktaufnahme / Parametri di qualità dei servizi telefonici di contatto (Del. 79/09/CSP)

In Anlage „B“ sind die von der Regulierungsbehörde definierten Parameter sowie die angestrebten Qualitätsziele für den Telefonservice von den VION detailliert beschrieben (s. auch Beschl. 131/06/CSP, Anlage 4).

Nell'allegato "B" sono descritti in dettaglio gli indicatori definiti dall'Autorità e gli obiettivi di qualità dei servizi telefonici perseguiti da VION (vedi anche Del. 131/06/CSP, allegato 4).

5.3 Leistungsparameter / Parametri prestazionali (Del.244/08/CSP, allegati 2-5)

Der betreffende Beschluss sieht die Definition und die Überwachung folgender Leistungsparameter vor:

La delibera citata prevede la definizione e il monitoraggio dei seguenti parametri prestazionali:

- Datenübertragungsrate (Mindest-/Höchstbandbreite Upload/Download)
- Fehlerquote bei der Datenübertragung (in Prozent)
- velocità di trasmissione dei dati (banda minima/massima di uploading/downloading)
- tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati (percentuale)

- Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung)
- Paketverlustquote (in Prozent)
- ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo)
- tasso di perdita dei pacchetti(percentuale)Gli obiettivi perseguiti per questi specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo di servizio nelle "Prestazioni fornite con l'offerta di base" disponibili sul sito www.vion.bz.it

Die für diese spezifischen Indikatoren angestrebten Ziele werden für jedes Dienstleistungsprofil im Basisangebot („Prestazioni fornite con l'offerta di base“), verfügbar über www.vion.bz.it angeführt.

Zur Prüfung der Leistungsparameter wird auf die von der Behörde über die Webseite www.misurainternet.it bereitgestellte Software verwiesen (NEMESYS).

Kontinuität der Dienstleistung

Mit Ausnahme der rechtzeitig mitgeteilten Wartungs- und Reparaturzeiten und/oder auf höhere Gewalt zurückzuführenden Unterbrechungen, z. B. eigene oder durch Dritte verursachte Störungen, sind die elektronischen Kommunikationsdienste 365 Tage im Jahr rund um die Uhr aktiv. Für weitere Informationen s. Anlage „A“.

Effizienzquote des Netzwerks

VION verfolgt spezifische Zielvorgaben durch die kontinuierliche Überwachung der Verbindungsflüsse. Die ermittelten Werte beziehen sich dabei jeweils bis zu den Transit- und/oder Peering-Punkten mit anderen Anbietern. Die Parameter sind in den Anlagen der Dienstleistungscharta aufgelistet.

- Per effettuare una verifica dei parametri prestazionali si rinvia al software messo a disposizione agli utenti dall'Autorità sul sito www.misurainternet.it (NEMESYS).

Continuità del servizio

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi. Per ulteriori dettagli v. allegato "A".

Tasso di efficacia della rete

VION persegue obiettivi specifici tramite la costante analisi dei flussi di collegamento. I valori misurati si riferiscono fino alle porte di transito e/o peering. Essi sono elencati nell'allegato "A" della Carta dei Servizi.

6. RECHNUNGSLEGUNG, ZAHLUNGSMÖGLICHKEITEN, RÜCKERSTATTUNGEN UND RÜCKTRITT / FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO, RIMBORSI E RECESSO

VION fakturiert dem Kunden die beanspruchten Dienstleistungen nach den zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden oder nachträglich aktualisierten Tarifen.

Gemäß Artikel 7, Beschluss 197/03/CSP, müssen dem Kunden alle Rechnungen für Vertragsdienste bereitgestellt werden. Die Rechnungen werden mindestens 15 (fünfzehn) Tage vor Ablauf der Zahlungsfrist in elektronischer oder, auf entsprechenden Antrag, in gedruckter Form ausgestellt.

Per i servizi usufruiti il Cliente riceverà da VION fatture commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

In conformità all'articolo 7 della Delibera 179/03/CSP, al Cliente saranno rese disponibili le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali. La fattura viene emessa almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento. La fatturazione è disponibile in formato elettronico o su richiesta anche in cartaceo.

Die Bezahlungen für Dienste mit Pauschal-/Fixgebühr (in der Regel Datenübertragungsdienste mit Flatrate) müssen im Voraus getätigt werden. Für sogenannte *Prepaid*-Dienste (Vorauszahlung) muss der Kunde VION das Entgelt nach den von ihm gewählten und akzeptierten Tarifoptionen entrichten. Die Zahlung der Rechnungen erfolgt mittels SEPA-Lastschrift. VION behält sich die Möglichkeit vor, in Übereinstimmung mit der weiteren Entwicklung der Zahlungssysteme neue Zahlungsmethoden einzuführen und/oder besagte Methoden auf bestimmte Produkte und/oder Dienste zu beschränken.

Mit Ausnahme jener Fälle, in denen die Berechtigung einer Beschwerde festgestellt wird, werden dem Kunden bei Nichterfüllung oder Zahlungsverzug im Rahmen gesetzlicher Bestimmungen pro Tag und in angemessenem Ausmaß Verzugszinsen auf die verrechneten Beträge angerechnet.

Mit Ausnahme jener Fälle, in denen bei falscher Belastung mehrerer Kunden eine Rückerstattung vorgenommen wird, können eventuelle Beschwerden per Fax, E-Mail oder Telefon innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Fälligkeitsdatum der betreffenden Rechnung an die auf der Rechnung angegebenen Kontaktadressen gerichtet werden. Jede Beschwerde wird angemessen dokumentiert und innerhalb von 45 Tagen ab deren Erhalt geprüft. Dem Kunden wird das Ergebnis der entsprechenden Prüfung mitgeteilt. Eventuelle Rückerstattungen werden mittels Ausgleich/Gutschrift auf der ersten nachfolgenden Rechnung vorgenommen oder direkt an den Kunden ausbezahlt. Kunden, die mit dem Ergebnis der Beschwerde oder des Antrags auf Rückerstattung nicht einverstanden sind, können die entsprechenden Unterlagen bei VION zur Einsicht anfordern, um Informationen zu den Begründungen zu erhalten und eventuell das vorgesehene Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen.

VION behält sich in jedem Fall das Recht vor, die technischen Spezifikationen der Dienstleistungen zu ändern, Entgelte zu aktualisieren und die Allgemeinen Vertragsbedingungen zu ändern, falls festgestellte

La modalità di pagamento per i servizi a canone (tipicamente servizi dati flat) deve essere effettuata in via anticipata. Per i servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. pre-pagato), il cliente dovrà corrispondere a VION corrispettivo stabilito sulla base delle opzioni tariffarie prescelte ed accettate dal Cliente. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato a mezzo addebito diretto SEPA. VION si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di inadempimento o ritardato pagamento saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, secondo quanto previsto dalle disposizioni in vigore.

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, eventuali reclami possono essere comunicati all'indirizzo indicato sulla fattura, a mezzo fax, in via telematica o anche telefonicamente, entro trenta (30) giorni dalla data di scadenza dalla fattura VION in contestazione. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e sarà verificato entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso, comunicando al Cliente in modo adeguato l'esito della relativa istruttoria. Eventuali rimborsi saranno liquidati con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da VION per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista.

VION si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando

und geprüfte technische, wirtschaftliche oder verwaltungstechnische Erfordernisse vorliegen. Letztere müssen in einer Mitteilung an die Kunden nach den genannten Vorgaben erläutert werden. Führt eine Änderung zu Preiserhöhungen für Dienstleistungen oder anderen wirtschaftlichen Belastungen für den Kunden, so treten diese erst dreißig (30) Tage nach Zustellung der entsprechenden Mitteilung an den Kunden in Kraft. In derartigen Fällen dürfen die Kunden innerhalb einer Frist von dreißig (30) Tagen von ihrem Rücktrittsrecht laut Art. 4, Absatz 1, Beschluss 418/06/CONS i.g.F. Gebrauch machen. Hierzu genügt eine schriftliche Mitteilung an VION mittels Einschreiben mit Empfangsbestätigung, andernfalls verstehen sich die Änderungen als vom Kunden akzeptiert.

la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art.4, primo comma della Delibera 418/06/CONS e successive modifiche, mediante comunicazione scritta a VION mezzo lettera raccomandata A.R. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

7. STÖRUNGSMELDUNGEN UND BESCHWERDEN / SEGNALAZIONE GUASTI E RECLAMI

Eventuelle Meldungen, Beschwerden und Anfragen bezüglich Störungen oder ausständige Aktivierungen des Dienstes können telefonisch unter der Nummer 0473 057300 an die Mitarbeiter der VION, per Fax an die Nummer 0473 057303 oder per E-Mail eingereicht werden. Meldungen, auch telefonische, werden vom Kundendienst entgegengenommen, registriert und archiviert. VION kann sämtliche Meldungen und Anfragen der Kunden jederzeit abrufen.

Sollte der Dienst nicht verfügbar sein, kann sich der Kunde während der Öffnungszeiten telefonisch an den Kundendienst wenden. Der Anruf muss von jenem Ort aus erfolgen, an dem sich der fehlerhafte Anschluss befindet. Mitarbeiter, die den Anruf entgegennehmen, können so umgehend eine erste Fehleranalyse vornehmen, die bestehende Konfiguration prüfen und zusammen mit dem Kunden eine Reihe von Tests durchführen. Sollte dieses Einschreiten erfolglos sein, veranlassen die Mitarbeiter die Durchführung einer erweiterten Fehleranalyse in der gesamten Netzwerkinfrastruktur von VION in Zusammenarbeit mit spezialisierten Netzwerktechnikern (*2nd-Level-Support*).

Ist das Problem auf das Privatnetz des Kunden bzw. auf eine vom Kunden direkt kontrollierte Infrastruktur

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative/ia malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore VION al numero 0473 057300, tramite fax al numero 0473 057303 oppure via e-mail. Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal cliente anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente.

In caso di indisponibilità del servizio, il cliente può contattare telefonicamente il servizio assistenza negli orari d'ufficio. La chiamata dev'essere effettuata dalla sede di collegamento della linea per la quale si intende segnalare il disservizio. L'operatore che riceve la chiamata potrà così eseguire un'immediata diagnosi di primo livello relativa alla connessione, verificare le configurazioni ed effettuare una serie di test con la collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di VION, coinvolgendo i tecnici di rete.

Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura

zurückzuführen, wird für die Fehlerbeseitigung die Mithilfe des Netzwerkadministrators des Kunden angefordert.

Falls die Überprüfungen ergeben, dass die Störung auf das Netzwerk eines Drittanbieters zurückzuführen ist, leitet VION umgehend alle hierfür vorgesehenen Verfahren ein, melden der zuständigen Stelle die Störung und stehen dem zuständigen Technikerteam bei der Durchführung der im Verfahren vorgesehenen Kontrollen zur Seite. Sobald die Art der Fehlfunktion festgestellt werden kann, wird die Entstörung offiziell vom Drittanbieter übernommen, während die Techniker der VION den Erhalt der Wiederinstandsetzungsmeldung abwarten.

Bei besonders komplexen Beschwerden, die keine ausreichende Bearbeitung innerhalb der vorgesehenen Fristen zulassen, informiert VION innerhalb von 30 Tagen den Kunden über das Fortschreiten der Prüfung und die geschätzte Bearbeitungszeit.

sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del Cliente di collaborare per la risoluzione del malfunzionamento.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura di rete di un operatore terzo, VION immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti dello stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dall'operatore di Rete terzo e lo staff tecnico di VION resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto".

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, VION informerà entro 30 giorni il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

8. MITTEILUNGEN AN DIE KUNDEN / INFORMAZIONI AI CLIENTI

VION überprüft regelmäßig die Klarheit, und Verständlichkeit der an die Kunden gerichteten Dokumente und sorgen für deren Zugänglichkeit. VION verpflichtet sich, das Niveau des Kundendienstes den gängigen Marktstandards anzupassen. Bei Netzüberlastung oder in Situationen, die eine erhöhte Anzahl an Anrufen generieren, setzt VION zur Steigerung der Erreichbarkeit Kontaktmöglichkeiten per Internet und Sprachmailboxes ein, über welche die Kunden Nachrichten hinterlassen können.

VION informieren Kunden angemessen, transparent und umfassend über:

- Technische, wirtschaftliche und vertragliche Merkmale der Dienstleistung
- Die Allgemeinen Vertragsbedingungen, Art und Zeitraum der Leistungserbringung, die Strafgebühren für Aktivierung/Störungen der Dienste, Zahlungsfristen und Strafen, Rücktrittsrecht, Aussetzung des Dienstes, Methoden für die

VION assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. VION si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, VION prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni della chiamata e aumentare le performance di raggiungibilità, offrendo anche un apposito servizio di contatto via web.

VION fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo le seguenti informazioni:

- informa il Cliente delle caratteristiche tecniche, economiche e contrattuali del servizio;
- consegna al Cliente le "Condizioni Generali di Contratto" contenenti le procedure di erogazione del servizio, le penali per attivazione/guasti dei servizi, i termini di pagamento e penali, diritto di

Störungsmeldung, Schadenersatz und Rückerstattungsverfahren

- Änderungen der technischen/wirtschaftlichen Bedingungen des Dienstes dreißig (30) Tage vor deren Anwendung, wobei Kunden ohne Verrechnung von Strafen vom Vertrag zurücktreten können, falls sie die neuen Bedingungen nicht annehmen wollen
- Die Ergebnisse der Kontrollen des Qualitätsstandards der Dienstleistung
- Forderung und/oder Rückerstattung eventueller Kautionszahlungen.

recesso, sospensione del servizio, modalità segnalazione guasti, indennizzi e procedure di rimborso;

- informa su modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- informa sugli esiti delle verifiche degli standard di qualità del servizio;
- modalità di richiesta e/o di restituzione di eventuali depositi cauzionali.

9. KUNDENDIENST / ASSISTENZA CLIENTI

Der Dienst kann von Kunden in Anspruch genommen werden, um Störungen zu melden, Informationen anzufordern, Beschwerden einzureichen, die Übernahme oder Einstellung der Lieferung einzuleiten. VION verpflichtet sich zur Erfassung jeder Meldung innerhalb des darauffolgenden Arbeitstages nach deren Erhalt und zur entsprechenden Benachrichtigung der Kunden.

Meldungen betreffend Streitfälle, Rücktritte oder die Übertragung des Vertrags müssen allerdings stets in rechtlich gültiger Form erfolgen (Einschreiben mit Empfangsbestätigung, Fax, PEC). Sollte keine zufriedenstellende Lösung zwischen VION und dem Kunden erzielt werden, kann gemäß der geltenden Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation (Beschluss 182/02/CONS) ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden.

Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. VION si impegna a prendere incarico la segnalazione pervenuta entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dello stesso effettuandone notifica al cliente stesso.

Segnalazioni riguardanti contenziosi, recessi o volture contrattuali dovranno, tuttavia, essere sempre perfezionati/e a mezzo comunicazioni avente valore legale (raccomandata con avviso di ricevimento, fax, PEC). Nel caso in cui VION non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile promuovere un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

10. SCHLICHTUNG / CONCILIAZIONE

VION verpflichtet sich zur Einhaltung des Beschlusses 182/02/CONS der Regulierungsbehörde für Kommunikation betreffend die Beilegung von Streitfällen zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern.

Für Streitfälle zwischen VION und den Kunden gelten die von der Regulierungsbehörde für Kommunikation

VION si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti.

mittels Beschluss 173/07/CONS vorgegebenen Kriterien, Bedingungen, Fristen und Methoden für die außergerichtliche Einigung. Insbesondere in Fällen, die laut Art. 2, Absatz 1, dieses Beschlusses in die Zuständigkeit der Behörde fallen, kann kein Rekurs vor Gericht eingereicht werden, solange der obligatorische Schlichtungsversuch vor dem gebietsmäßig zuständigen und zur Schlichtung ermächtigten Kommunikationsbeirat (s. www.kommunikationsbeirat-bz.org) nicht stattgefunden hat. Die Frist für den Abschluss des Schlichtungsverfahrens beträgt dreißig Tage ab Einreichdatum des Antrags. Sollte das Verfahren nach Ablauf besagter Frist nicht abgeschlossen sein, dürfen die Parteien Rekurs vor Gericht einreichen.

Per le controversie tra VION e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2, comma 1, di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa (in loco: www.comprovcomunicazioni-bz.org). Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

11. RÜCKTRITT / RECESSO

Die Rücktrittsmeldung muss vom Kunden in rechtsgültiger Form (Einschreiben mit Empfangsbestätigung, Fax, PEC) an die in der letzten Rechnung angeführten Adressen bzw. die auf der Webseite www.vion.bz.it angegebenen Adressen gerichtet werden.

Per recedere dai Servizi il Cliente deve inviare una comunicazione con valore legale (raccomandata con avviso di ricevimento, fax, PEC) agli indirizzi esposti nell'ultima fattura o, comunque, pubblicati sul proprio sito web www.vion.bz.it.

12. SCHADENERSATZ / INDENNIZZI

Im Falle der Missachtung der Qualitätsstandards bezüglich Aktivierungszeiten des Basisdienstes oder Behebung von Störungen in Übereinstimmung mit den geltenden Bestimmungen sieht VION, auf Anfrage des Kunden, Schadenersatzzahlungen im Verhältnis zum erlittenen Schaden vor. Das Anrecht auf Schadenersatz entfällt, wenn der Verstoß gegen die Qualitätsstandards auf den Kunden selbst, Drittanbieter oder höhere Gewalt zurückzuführen ist.

Bei eventuellen Verzögerungen betreffend die unter Anlage „A“ der vorliegenden Dienstleistungsscharta angegebenen Aktivierungszeiten kann der Kunde eine pauschale Schadensvergütung in der Höhe von 5,00 EUR pro Arbeitstag einfordern, jedoch höchstens im

Per il mancato rispetto degli standard di qualità relativi alla tempistica di fornitura del servizio iniziale o di riparazione di malfunzionamenti, VION su richiesta del cliente prevede il riconoscimento di indennizzi proporzionali al pregiudizio arrecato come previsto dalla normativa vigente. VION non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui la violazione degli standard di qualità sia imputabile al Cliente stesso, a operatori terzi oppure cause di forza maggiore.

Per eventuali ritardi sui tempi di attivazione indicati nell'allegato "A" alla presente Carta dei Servizi, il Cliente può –per ogni giorno di ritardo successivo – richiedere a VION un indennizzo omnicomprensivo pari a 5,00 EUR per ogni giorno lavorativo di ritardo,

Ausmaß der gültigen Monatsgebühr für die gewählte Tarifoption.

Bei Verstößen gegen die Qualitätsstandards für die Lieferung des Dienstes, die mit einer verzögerten Aktivierungszeit des Basisdienstes oder der Behebung von Störungen zusammenhängen, gewährleistet VION den Kunden einen Schadenersatz in der Höhe von 100% der Tagesgebühr (Monatsgebühr/Anzahl Tage des Monats), aufgerechnet auf den Ausfallszeitraum.

VION vergütet in der Regel die Schadenersatzzahlungen in der ersten nachfolgenden Rechnung. Falls angebracht oder vom Kunden ausdrücklich verlangt, wird die Zahlung innerhalb der erforderlichen Bearbeitungsfristen, jedoch spätestens dreißig (30) Tage nach Abschluss des Verfahrens mit Banküberweisung an den vom Kunden angegebenen IBAN-Code oder gemäß der im Besitz der von VION befindlichen Kundendaten vorgenommen.

limitato nel massimo al canone mensile dell'opzione tariffaria sottoscritta.

Per il mancato rispetto degli standard qualitativi nella fornitura del servizio, che non attengano al ritardo nella fornitura di servizio iniziale e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, VION, a richiesta del cliente, riconosce un rimborso pari al 100 % del canone giornaliero (mensile/giorni mese) commisurato ai tempi di disservizio.

VION detrae gli indennizzi dovuti dalla prima fattura utile, operando in compensazione, ovvero, ove più opportuno o su esplicita richiesta del Cliente provvede, nei tempi tecnici necessari ma, comunque, non oltre i trenta (30) giorni dalla definizione della procedura, alla liquidazione dell'indennizzo a mezzo bonifico bancario sul codice IBAN comunicato dal Cliente o desumibile dai dati anagrafici in possesso di VION.

13. ERHEBUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT / VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

VION erhebt den Zufriedenheitsgrad der Kunden betreffend der erbrachten Dienste und werten eventuelle Änderungen der Kundenerwartungen bezüglich der Dienste aus. Dazu werden aus dem Kontakt mit den Kunden oder aus eingegangenen Beschwerden ermittelte Informationen verwendet.

VION rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei Servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui Servizi stessi analizzando informazioni raccolte dai contatti con i Clienti e i contenuti dei reclami pervenuti.

14. PARENTAL CONTROL

VION bietet seinen Kunden die Möglichkeit, bestimmte Inhalte im Internet zu sperren. In Übereinstimmung mit den geltenden Bestimmungen der Aufsichtsbehörde AGCOM ("Adozione delle linee guida finalizzate all'attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020"), genehmigt am 25.01.2023, ist die Inanspruchnahme dieses Dienstes kostenlos.

Um den Jugendschutz-Dienst zu aktivieren, können sich interessierte Kunden per E-Mail an support@vion.bz.it oder telefonisch unter 0473 057 301 an den VION-Kundendienst wenden. Nach der

VION offre ai propri clienti la possibilità di bloccare determinati contenuti disponibili online, come ad esempio quelli per adulti, il gioco d'azzardo, armi, violenza, odio e discriminazione, ecc.

Ai sensi della normativa vigente dell'Autorità AGCOM ("Adozione delle linee guida finalizzate all'attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020"), approvata il 25/01/2023, questo servizio è offerto gratuitamente, senza costi correlati all'attivazione, alla disattivazione e alla configurazione. Per attivare il servizio di Parental Control, i clienti interessati possono

Anfrage wird VION den Kunden kontaktieren und sicherstellen, dass dieser berechtigt ist, die kostenlose Aktivierung bzw. Deaktivierung des Dienstes zu beantragen.

Mit dem Jugendschutz-Dienst wird der Aufruf bestimmter Webseiten auf DNS-Ebene unterbunden. Dabei gibt es verschiedene Filteroptionen, die der Kunde selbständig anpassen kann. Weitere Informationen dazu erhalten unsere Kunden im Rahmen eines kostenlosen Beratungsgesprächs.

contattare il servizio clienti VION via e-mail all'indirizzo support@vion.bz.it oppure telefonicamente al numero 0473 057 301. Dopo la richiesta, VION contatterà il cliente e si accerterà che sia pautorizzato a richiedere l'attivazione o la disattivazione del servizio.

Il servizio Parental Control può essere utilizzato per impedire l'accesso a determinati siti web bloccando certi domini attraverso un filtro DNS. Esistono diverse opzioni che il cliente può modificare autonomamente. Per ulteriori informazioni i nostri clienti sono invitati a contattarci per una consulenza gratuita.

15. DATENSCHUTZ / TUTELA DELLA PRIVACY

VION gewährleisten die Vertraulichkeit und die Verarbeitung der personenbezogenen Kundendaten gemäß Verordnung (EU) 2016/679 und der diesbezüglichen nationalen Bestimmungen (GvD 196/2003 in gültiger Fassung).

VION garantisce la riservatezza e il trattamento dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e delle relative disposizioni nazionali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.).

16. VERÖFFENTLICHUNG DER CHARTA / PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Die Dienstleistungscharta wird auf der Webseite www.vion.bz.it veröffentlicht und wird an dem in den Rechnungen angegebenen Sitz zur Verfügung gestellt. Weitere Informationen zur Dienstleistungscharta können über den Kundendienst angefordert werden.

Das vorliegende Dokument und seine Anlagen unterliegen eventuellen Änderungen im Zusammenhang mit den gesetzlichen Vorgaben oder Bestimmungen der zuständigen Behörden bzw. Änderungen der dargestellten Punkte.

Generell, insbesondere aber bei Widerspruch oder im Zweifelsfall, gilt die von der zuständigen Aufsichtsbehörde genehmigte/veröffentlichte italienischsprachige Version der Dienstleistungscharta als rechtlich gültig und verbindlich.

La Carta dei Servizi dei Servizi è pubblicata sul sito web www.vion.bz.it e è resa disponibile presso la sede indicata nei documenti di fatturazione. Per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi si può anche consultare il Customer Care.

Questo documento, insieme agli allegati, è soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive o ai provvedimenti da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

ANLAGE / ALLEGATO „A“

QUALITÄTSZIELE 2026 FÜR DEN INTERNETZUGANG AN FESTEN STANDORTEN / OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2026

In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation gemäß Beschluss Nr. 131/06/CSP i.G.F. werden im folgenden Text die von den VION für das obengenannte Jahr festgesetzten Qualitätsziele angeführt.

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la deliberazione n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che VION si è prefissata per l'anno indicato nel titolo.

Indikatoren / Indicatori	Erhebung / Misure	Ziele / Obiettivi
-1- Aktivierungszeit für Breitbandinternetzugang Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Erstaktivierungsaufträge für Breitbandinternetzugang, welche nicht an Anbieter gerichtet sind, die bereits einen direkten Zugangsdienst für bestehende aktive Telefonleitungen liefern Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso ad Internet a banda larga diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	
	95%-Perzentil der Lieferzeit / Percentile 95% del tempo di fornitura	45 Tage / giorni
	99%-Perzentil der Lieferzeit / Percentile 99% del tempo di fornitura	90 Tage / giorni
	Prozentsatz der gültigen, innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Datums, abgeschlossenen Aufträge Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	90 %
	Durchschnittliche Lieferzeit - Tempo medio di fornitura	30 Tage / giorni
-2- Fehlerquote bei Breitbandinternetzugang Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Verhältnis der Störungsmeldungen zur effektiven Anzahl von Breitbandverbindungen Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga	
	Dienst über eigene Infrastruktur / Servizio realizzato con strutture proprie	30 %
	Dienst mittels Wholesale / Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	35 %
-3- Reparaturzeit bei Fehlfunktionen des	Über eigene Infrastruktur angebotene Dienste / Servizi realizzati tramite strutture proprie	
	80%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen / Percentile 80 % del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 Stunden / ore

Breitbandinternetzu- gangs Tempo di riparazione dei malfunziona- menti relativi ai ser- vizi di accesso ad In- ternet a banda larga	95%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen / Percentile 95 % del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	168 Stunden / ore
	Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vorgesehenen maximalen Zeitraums behobenen Fehlfunktionen / Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %
	Durchschnittliche Reparaturzeit - Tempo medio di riparazione	100 Stunden / ore
	Über Wholesale-Strukturen angebotene Dienste / Servizi realizzati tramite strutture wholesale	
	80%-Perzentil der Zeit für die Entstörung bei Fehlfunktionen / Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 Stunden / ore
	95%-Perzentil der Zeit für die Entstörung bei Fehlfunktionen / Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	168 Stunden / ore
	Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vorgesehenen maximalen Zeitraums behobenen Fehlfunktionen / Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %
-4- Zeit für die Anrufent- gegennahme beim Help Desk Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Mindestzeitaufwand, um über das Sprachdialogsystem IVR zur Option „Mitarbeiter“ zu gelangen / Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	IVR nicht aktiv / IVR non in funzione
	Durchschnittliche Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson / Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	100 Sekunden / secondi
	Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die in weniger als 20 Sekunden entgegengenommen werden / Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	30 %
-5- Beanstandete Belas- tungen Addebiti contestati	Verhältnis zwischen der Anzahl an beanstandeten Belastungen für alle Internetzugangsdienste (erhalten im entsprechenden Erhebungszeitraum) und der Gesamtanzahl der im selben Erhebungszeitraum ausgestellten Rechnungen / Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fatture relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	5 %

ANLAGE / ALLEGATO „B“

QUALITÄTSZIELE 2026 FÜR DIE TELEFONISCHE KONTAKTAUFNAHME (CALL CENTER) / OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI (CALL CENTER) PER L'ANNO 2026

(Allegato „B“ alla delibera 79/09/CSP)

In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation gemäß Beschluss Nr. 79/09/CSP i.g.F. werden im folgenden Text die von den VION für das oben genannte Jahr festgesetzten Qualitätsziele angeführt.

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la deliberan.79/09/CSP e successivi emendamenti, riportiamogli Obiettivi di Qualità che VION si è prefissata per l'anno indicato sopra.

Indikatoren / Indicatori	Erhebungen / Misure	Ziele / Obiettivi
1 – Mindestzeitaufwand bis zur Auswahl der Option „Mitarbeiter“, um eine Beschwerde einzureichen, bzw. der Zeitraum ab der korrekten Durchwahl zum Help Desk und jenem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Auswahl hat, mit einem Mitarbeiter zu sprechen um bei diesem Beschwerde einzureichen 1 -tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	Mindestzeitaufwand bis zur Option „Mitarbeiter“ im IVR zum Einreichen einer Beschwerde, gemessen am halbjährlichen Durchschnittszeitaufwand media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	IVR nicht aktiv IVR non in funzione
2 – Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson, nachdem die entsprechende Durchwahl des Kunden erfolgte, bzw. der Zeitraum ab der Auswahl der Option „Mitarbeiter“ durch den Kunden im IVR des Help Desk und jenem Zeitpunkt, zu dem der Anruf von einem Mitarbeiter entgegengenommen wird, um den gewünschten Dienst zu erbringen 2 -tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema	a) Durchschnittliche Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson Tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) Prozentsatz der eingehenden Anrufe, bei denen die Reaktionszeit weniger als 20 Sekunden beträgt Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	120 Sekunden / secondi 25 %

interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto		
3 – Prozentsatz der Reklamationen, die gelöst werden, ohne dass weitere Anrufe des Kunden im Help Desk erforderlich sind 3 -percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Prozentsatz Percentuale	75 %

